จิตวิทยาเบื้องต้นและการสื่อสารแบบสร้างสรรค์

นางสาวสุรีย์ บุญเฉย
นักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ

กรมสุขภาพจิต

จิตวิทยาเบื้องต้นและการสื่อสารแบบสร้างสรรค์

1 ความเครียดและการจัดการกับความเครียด

2 การสื่อสารแบบสร้างสรรค์

3 การเสริมพลังอำนาจ

ผลกระทบของความพิการ

1.คนพิการ

ด้านร่างกาย

เสียบุคลิกภาพ และข้อจำกัดทางร่างกายยังเป็นอุปสรรคในการทำกิจกรรมต่าง ๆ และการดำเนินชีวิต ขาดโอกาสการเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูตามความเหมาะสม

ด้านเศรษฐกิจ

มีรายจ่ายในการรักษาพยาบาล
รายได้ลดลง ต้องออกจากงาน
ไม่สามารถประกอบอาชีพหารายได้ได้เต็มที่

ด้านสังคม

ถูกตีตราทางสังคม (Stigma) ถูกเลือกปฏิบัติ
ถูกกีดกันทางสังคม เข้าไม่ถึงโอกาสทางสังคม
ถูกทอดทิ้งไม่มีที่อยู่อาศัย กลายเป็นคนเร่ร่อน

ด้านจิตใจ

เศร้าใจ ท้อแท้ หมดหวัง เบื่อหน่าย อับอาย คิดมาก เครียด หวาดระแวง ขาดความมั่นใจ มองโลกในแง่ร้าย ส่งผลให้ แยกตัว อยู่ตัวคนเดียว ความสัมพันธ์ในครอบครัวไม่ดี รู้สึกเป็นภาระของครอบครัว

2.ครอบครัว ......

3.สังคม...............

4.ประเทศชาติ.......

ความเครียด

ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูก กดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป

สาเหตุ

1.สถานการณ์ที่เผชิญอยู่ เช่น กลัวที่จะเริ่มคุยกับเพื่อนใหม่ กลัวสอบไม่ผ่าน การตกเป็นเหยื่อ การทำงานในที่อันตราย หรืออยู่ในครอบครัวยากจน เป็นต้น

2.ความเปลี่ยนแปลงในชีวิต เช่น การเปลี่ยนสถานศึกษา การเปลี่ยนที่ทำงาน การโยกย้ายตำแหน่ง การย้ายมาอยู่กับคู่สมรส การสูญเสียบุคคลที่รัก การหย่าร้าง

3.การเจ็บป่วย เช่น ใช้ชีวิตอยู่กับโรคเรื้อรัง ใช้ชีวิตอยู่กับความทุพพลภาพ การสูญเสียอวัยวะกะทันหัน เป็นต้น

1.หมั่นสังเกตความผิดปกติ ทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ที่เกิดจากความเครียด ทั้งนี้อาจใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองก็ได้

สัญญาณทั่วไปของความเครียด

- **ร่างกาย** ปวดท้อง เหนื่อยล้า นอนไม่หลับ เบื่อหรืออยากอาหารผิดปกติ
- **จิตใจ** ขาดสมาธิ หลงวันเวลา ความอดทนต่ำ ความสามารถการแก้ไขปัญหาลดลง ประสิทธิภาพในการตัดสินใจแย่ลง มองโลกในแง่ร้าย เห็นแต่ด้านลบของสิ่งต่างๆ
- **อารมณ์** วิตกกังวล ซึมเศร้า โกรธง่าย ฉุนเฉียว
- **การรับรู้ตนเอง** สิ้นหวัง ชีวิตไม่มีจุดหมาย ไร้คุณค่า
- **พฤติกรรม** ดื่มแอลกอฮอล์ พึ่งพายาเสพติด ขาดความยับยั้งชั่งใจ
- **ความสัมพันธ์** เก็บตัว ขัดแย้งกับผู้อื่นง่าย

การประเมินความเครียดด้วยตัวเอง (ST-5)

ข้อ	อาการหรือความรู้สึกที่เกิดในระยะ 2-4 สัปดาห์	แทบไม่มี	บางครั้ง (1-7 วัน)	บ่อย ครั้ง (> 7 วัน)	เป็นประจำ แทบทุกวัน
1	มีปัญหาการนอน นอนไม่หลับหรือนอนมาก	0	1	2	3
2	มีสมาธิน้อยลง	0	1	2	3
3	หงุดหงิด/ว้าวุ่นใจ	0	1	2	3
4	รู้สึกเบื่อหน่าย เซ็ง	0	1	2	3
5	ไม่อยากพบปะผู้คน	0	1	2	3
	คะแนนรวมทุกข้อ				

การแปรผล (ST-5)

คะแนน 0–4	เครียดน้อย ไม่เครียด	ดูแลสุขภาพจิตให้ดี แบบนี้ตลอดไป
คะแนน 5–7	เครียด ปานกลาง	ควรฝึกผ่อนคลายความเครียด และ จัดการสาเหตุของความเครียดให้คลี่คลาย
คะแนน 8–9	เครียด มาก	คลายเครียดด้วยวิธีที่ทำได้ง่ายแต่ได้ผลดีคือ การฝึกหายใจคลายเครียด พูดคุยระบายความเครียดกับผู้ที่ไว้วางใจ หาสาเหตุ ปัญหาและหาวิธีแก้ไข หากไม่สามารถจัดการได้ด้วยตนเอง ควรปรึกษากับผู้ให้การปรึกษาในหน่วยงานต่างๆ
คะแนน 10–15	เครียด มากที่สุด	ส่งผลกระทบต่อภาวะร่างกาย อ่อนแอ เจ็บป่วยง่าย อาจทำให้เกิด โรควิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตายได้ ต้องได้รับการรักษาจากแพทย์ ทันทีเพื่อรับการดูแลต่อเนื่องไปอีก 3 - 6 เดือน

2. หาสาเหตุและลงมือแก้ไขปัญหานั้นให้ได้โดยเร็ว

จงแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ใช้เหตุผลและใช้ความคิดพิจารณาให้ดีถ้วน โดย

- คิดหาสาเหตุของปัญหาด้วยใจเป็นธรรม ไม่เข้าข้างตัวเอง ไม่โทษคนอื่น
- คิดหาวิธีแก้ปัญหาหลายๆ วิธี ถ้าคิดเองไม่ออก อาจปรึกษาผู้อื่น
- ลงมือแก้ปัญหาตามวิธีที่คิดไว้ อาจต้องใช้ความกล้าหาญ อดทน หรือต้องใช้เวลาบ้าง อย่าได้ท้อถอยไปเสียก่อ
- ประเมินผลดูว่าวิธีที่ใช้ได้ผลหรือไม่ ถ้าไม่ได้ผล ก็เปลี่ยนไปใช้ วิธีอื่น ๆ ที่เตรียมไว้ จนกว่าจะได้ผล

เมื่อแก้ปัญหาได้ ก็จะหายเครียด และเกิดความภาคภูมิใจ ในตัวเองด้วย

อย่า! หนีปัญหา

อย่า: คิดแต่จะพึ่งพาผู้อื่นอยู่ร่ำไป

อย่า! เอาแต่ลงโทษตัวเอง

อย่า! โยนความผิดให้คนอื่น

3. ทำความเข้าใจกับอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นและเรียนรู้การปรับเปลี่ยนความคิดลบให้เป็นบวก

❖ **ทำความเข้าใจตนเอง ทำใจให้สงบยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น โดยวิธีการต่างๆ เช่น**

- ฝึกอยู่กับอารมณ์นั้นสักพัก ทำความเข้าใจและยอมรับอารมณ์ที่เกิดขึ้น เช่น ความกลัว ความโกรธ ความคับข้องใจ ความดีใจ สุขใจ เป็นการมองอย่างไม่ตัดสินถูกผิด เช่น "ฉันรู้สึกผิดหวัง" แทนที่จะเป็น "เขาน่าจะบอกฉันตั้งแต่เมื่อวานนี้เขามาช่วยไม่ได้"
- หามุมมอง หรือความคิดใหม่ ที่จะช่วยให้อารมณ์ของเราดีขึ้น
- ทบทวนว่าเราสามารถทำอะไรได้บ้าง แล้วเลือกลงมือทำ

❖ **มีมุมมองใหม่ๆ หาวิธีคิด และฝึกมองในแง่มุมใหม่ๆ** ที่จะช่วยให้เราเข้าใจปัญหาดีขึ้น มองเห็นทางออกที่ยืดหยุ่นได้

ฝึกคิดทางบวก มองด้านดีของสิ่งที่เราไม่ชอบ จะช่วยให้มองเห็นทางออกได้ดีขึ้น

คิดแง่บวก



01 คิดแบบยืดหยุ่นให้มากขึ้น อย่าเอาแต่เข้มงวด จับผิด ตัดสิน

02 **เรียนรู้จากปัญหาที่เกิดขึ้นมองปัญหาว่ามีทางแก้ไข** เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นให้มองว่า"อะไรผิด"มากกว่าที่จะมองว่า "ใครผิด"

03 การฝึกคิดหรือมองสิ่งต่างๆ ในหลายๆ แง่มุม ทั้งด้านดีและไม่ดี คิดในมุมองของคนอื่นว่าคิดอย่างไร

04 รู้จักให้อภัยตัวเองและผู้อื่นและใช้ความผิดพลาดจากอดีตเป็นบทเรียน เพื่อก้าวย่างที่ดีกว่าในอนาคต

05 คิดแต่เรื่องดีๆและความสำเร็จที่ผ่านมาในชีวิตและ เพื่อสุขใจ

06 ไม่ดูถูกตัวเองแต่ให้ฝึกให้รู้สึกดีต่อตนเอง และมีเป้าหมายในชีวิต

คิดบวก ชีวิตบวก

1. เวลาเจองานหนัก ให้บอกตัวเองว่า นี่คือโอกาสในการเตรียมพร้อมสู่ความเป็นมืออาชีพ
2. เวลาเจอปัญหาซับซ้อน ให้บอกตัวเองว่า นี่คือบทเรียนที่จะสร้างปัญญาได้อย่างวิเศษ
3. เวลาเจอความทุกข์หนัก ให้บอกตัวเองว่า นี่คือแบบฝึกหัดที่จะช่วยให้เกิดทักษะในการดำเนินชีวิต
4. เวลาเจอนายจอมละเมียด ให้บอกตัวเองว่า นี่คือการฝึกตนให้เป็นคนสมบูรณ์แบบ
5. เวลาเจอคำตำหนิ ให้บอกตัวเองว่า นี่คือการชี้ขุมทรัพย์มหาสมบัติ
6. เวลาเจอคำนินทา ให้บอกตัวเองว่า นี่คือการสะท้อนว่าเรายังคงเป็นคนที่มีความหมาย
7. เวลาเจอความผิดหวัง ให้บอกตัวเองว่า นี่คือวิธีที่ธรรมชาติกำลังสร้างภูมิคุ้มกันให้กับชีวิต
8. เวลาเจอความป่วยไข้ ให้บอกตัวเองว่า นี่คือการเตือนให้เห็นคุณค่าของการรักษาสุขภาพให้ดี
9. เวลาเจอความพลัดพราก ให้บอกตัวเองว่า นี่คือบทเรียนของการรู้จักหยัดยืนด้วยขาตัวเอง
10. เวลาเจอลูกหัวดื้อ ให้บอกตัวเองว่า นี่คือโอกาสทองของการพิสูจน์ความเป็นพ่อแม่ที่แท้จริง
11. เวลาเจอแฟนทิ้ง ให้บอกตัวเองว่า นี่คือความเป็นอนิจจังที่ทุกชีวิตมีโอกาสพานพบ
12. เวลาเจอคนที่ใช่แต่เขามีคู่แล้ว ให้บอกตัวเองว่า นี่คือความจริงที่ว่าไม่มีใครได้ทุกอย่างดั่งใจหวัง
13. เวลาเจอภาวะหลุดจากอำนาจ ให้บอกตัวเองว่า นี่คือความอนัตตาของชีวิตและสรรพสิ่ง
14. เวลาเจอคนกลิ้งกะล่อน ให้บอกตัวเองว่า นี่คืออุทาหรณ์ของชีวิตที่ไม่น่าเจริญรอยตาม
15. เวลาเจอคนเลว ให้บอกตัวเองว่า นี่คือตัวอย่างของชีวิตที่ไม่พึงประสงค์
16. เวลาเจออุบัติเหตุ ให้บอกตัวเองว่า นี่คือคำเตือนว่าจงอย่าประมาทซ้ำอีกเป็นอันขาด
17. เวลาเจอศัตรูคอยกลั่นแกล้ง ให้บอกตัวเองว่า นี่คือบททดสอบว่าที่ว่า "มารไม่มีบารมีไม่เกิด"
18. เวลาเจอวิกฤต ให้บอกตัวเองว่า นี่คือบทพิสูจน์สัจธรรม "ในวิกฤตย่อมมีโอกาส"
19. เวลาเจอความจน ให้บอกตัวเองว่า นี่คือวิธีที่ธรรมชาติเปิดโอกาสให้เราได้ต่อสู้ชีวิต
20. เวลาเจอความตาย ให้บอกตัวเองว่า นี่คือฉากสุดท้ายที่จะทำให้ชีวิตมีความสมบูรณ์

ที่มาคำสอน

ท่าน ว. วชิรเมธี (พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี)

4.เบี่ยงเบนความสนใจผ่อนคลายความเครียดด้วยวิธีที่คุ้นเคย

- **หยุดคิดเรื่องที่เป็นปัญหาทำให้เครียดชั่วคราว หาอะไรอย่างอื่นทำที่เป็นการดูแลตนเอง พักจิตใจ พักร่างกาย ก่อนจะกลับมาหาทางคิดแก้ไขต่อไป**

  - การออกกำลังกาย
  - ทำในสิ่งที่ชอบ ที่รู้สึกดี หรือเกิดความเพลิดเพลิน เช่น เดินเล่น อ่านหนังสือ ฟังเพลง หรือทำอะไรใหม่ๆที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสีย

- หยุดความคิดที่ทำให้รู้สึกไม่ดี เช่น การคิดตำหนิตนเองโดยการพูดเตือนตนเอง
- หลีกเลี่ยงสถานที่และบรรยากาศที่ชวนเครียดเพื่อไม่ให้คิดวนเวียนกับเรื่องที่เป็นปัญหา เช่น ไม่อยู่คนเดียว หรือฟังเพลงเศร้าๆ เป็นต้น

- **เลี่ยงวิธีการที่ส่งผลเสียตามมา** เช่น

  การดื่มสุรา การใช้ยาเสพติด การใช้ความรุนแรง การหนีปัญหา

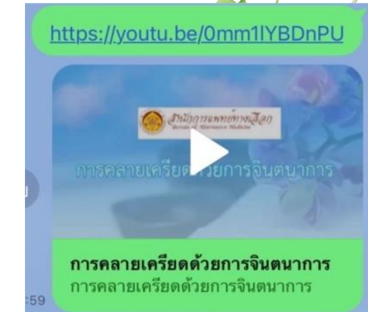
5. ผ่อนคลายเรียกพลัง โดยการฝึกเทคนิคต่างๆ

- การหายใจเข้าออกอย่างถูกวิธี
- outube.com/watch?v=zl4WWbE44nQ
- การฝึกผ่อนคลายกล้ามเนื้อ
- การจินตนาการฟังเสียงธรรมชาติ

https://www.youtube.com/watch?v=0mm1lYBDnPU

- การฝึกสมาธิ







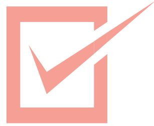


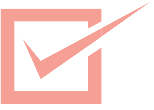
6. การขอความช่วยเหลือ

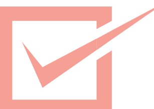
จากเพื่อนญาติพี่น้อง คนรู้จัก เจ้านาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยรับฟังปัญหา เป็นกำลังใจ ขอคำแนะ ขอความช่วยเหลือในบางกิจกรรม ช่วยเหลือด้านการเงิน

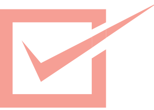
7. ลองหาเวลาช่วยเหลือผู้อื่นบ้าง

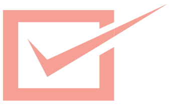
สรุปแนวทางในการจัดการกับความเครียด

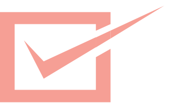

1.หมั่นสังเกตความผิดปกติ ทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ที่เกิดจากความเครียด ทั้งนี้อาจใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วย ตนเองก็ได้

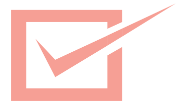

2. หาสาเหตุและลงมือแก้ไขปัญหานั้นให้ได้ โดยเร็ว


3.ทำความเข้าใจกับอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นและเรียนรู้การปรับเปลี่ยนความคิดลบให้เป็นบวก


4. เบี่ยงเบนความสนใจผ่อนคลายความเครียดด้วยวิธีที่คุ้นเคย


5. ใช้เทคนิคเฉพาะในการคลายเครียด


6. ขอความช่วยเหลือ


7. ลองหาเวลาช่วยเหลือผู้อื่นบ้าง

2 การสื่อสารแบบสร้างสรรค์

การสื่อสาร

ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

- ได้รับความรู้-เข้าใจ
- เกิดความรู้สึก ความคิด ทัศนคติ
- เกิดแรงจูงใจ
- เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม : ผู้รับสาร

- ความรู้สึกดีต่อตนเองและต่อผู้สื่อสาร
- แรงจูงใจ อยากทำ

ประเภทของภาษา

อวัจนภาษา (non-verbal language

01

การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น อากัปกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง สายตา การสัมผัส หรือ ใช้วัตถุ การใช้สัญญาณและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือแสดงออกทาง ด้านอื่นที่สามารถรับรู้ แปลความหมาย และทำความเข้าใจต่อกันได้

วัจนภาษา (verbal languagel)

02

ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ คำพูดหรือตัวอักษรที่กำหนดใช้ร่วมกันในสังคม

- ภาษาเขียน
- ภาษาพูด

ลักษณะของการสื่อสาร

1.การสื่อสารทางบวก

- อวัจนภาษา: ไม่ใช้คำพูด (non-verbal)
  สีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงอาการใส่ใจ รับฟัง
  สบสายตา การผงกศีรษะ การโน้มตัวเข้าหา
  การสัมผัส เช่น การจับมือ โอบกอด /ภาษารักฯ
- คำพูด (verbal)

I message การสื่อสารที่พูดถึง "ความคิดและความรู้สึก" ของ "ตัวผู้พูดเอง" ต่อ "พฤติกรรม" ของคนฟัง โดยหลีกเลี่ยงการตำหนิ การหาคนผิด เพื่อลดการใช้อารมณ์และการปกป้องตนเอง

2. การสื่อสารทางลบ

- อวัจนภาษา :ไม่ใช้คำพูด (non-verbal)
  การจ้องและมองอย่างไม่เหมาะสม
  สีหน้าบึ้งตึง เฉยเมย เพิกเฉย ท่าทีเย็นชา
- คำพูด (verbal)

You message

He or they message

ขั้นตอนการสื่อสารด้วย I-Message

1.บอกความรู้สึกของตัวเองและ
เริ่มต้นประโยคด้วย สรรพนามแทนตัวเอง
เช่น ฉัน ป้า ....ฯ ตามความเหมาะสม

2.บอกความต้องการของตนเอง
ว่าต้องการให้คู่สนทนาทำอย่างไร

สูตรประโยค I message
1.ฉันรู้สึก............................เพราะ......................
2 ฉันต้องการ(อยาก)..
3.ถามความรู้สึก ได้ไหม ตกลงไหม..........................
4.ขอบคุณค่ะ...

3. ถามความคิดเห็นของคู่สนทนา
เพื่อตรวจสอบว่าคู่สนทนามีความรู้สึกต่อต้าน
หรือเห็นด้วยอย่างไร

4. ขอบคุณหรือชมเชยคู่สนทนา
เมื่ออีกฝ่ายทำตาม

ตัวอย่าง : การสื่อสารด้วย I-Message

การสื่อสารบอกความรู้สึก

1



- ป้าเป็นห่วงที่หนูที่มาไม่ทันร่วมกิจกรรม ป้าอยากรู้ว่าเกิดอะไรขึ้น
- ป้าดีใจที่หนูดูแลตัวเองได้อย่างถูกต้อง
- พี่เป็นห่วงที่นุชไม่กินยากินยา
- ลุงเป็นห่วงที่มดต้องเดินทางไปสมัครงานคนเดียว

การสื่อสารบอกความต้องการ

2



- ป้าอยากให้หนูช่วยยกของกล่องนี้ให้หน่อย
- น้าอยากให้ตุ๊กช่วยฝึกน้องทำกายภาพและหัดเดิน
- พี่อยากให้นุชกินยา

ตัวอย่าง : การสื่อสารด้วย I-Message

3

ถามความคิดเห็นของอีกฝ่าย

- ได้ไหมคะ
- ตกลงไหมค่ะ
- เห็นด้วยไหมคะ
- ยินดีร่วมมือไหมครับ
- หนุ่ยรู้สึกอย่างไง
- หนูคิดว่าอย่างไร





4

แสดงความขอบคุณ/ชมเชย

ขอบคุณค่ะ

- ยอดไปเลย
- สุดยอด
- เจ๋งสุดๆ

การสื่อสารเมื่อมีความรู้สึกนึกคิดขัดแย้งไม่ตรงกัน ด้วย I-Message

1.บอกความรู้สึกของตนเอง เพื่อแสดงความรู้สึกอย่างจริงใจ แทนที่จะเอาชนะด้วยเหตุผล

-แม่รู้สึกไม่สบายใจ

2. บอกพฤติกรรมหรือสิ่งที่ตนไม่ชอบเพื่อสื่อสารสิ่งที่ต้องการอย่างตรงไปและชัดเจน

-ที่น้องไม่เชื่อพี่

3 .บอกความต้องการอย่างเปิดเผย เพื่อบอกความต้องการอย่างเปิดเผย

- แม่อยากให้ลูกช่วยแม่ล้างจาน
- แม่อยากให้ลูกกินยา

4.ถามความรู้สึกนึกคิดของคู่สนทนา เพื่อแสดงให้เห็นว่าเราคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิดของเขา

-หนุ่ยรู้สึกอย่างไง

-นกคิดว่าอย่างไร

5. แสดงความขอบคุณ/ชมเชย

สิ่งที่จำเป็นในการสื่อสารเมื่อมีความเห็นขัดแย้งกัน

1.พูดด้วยระดับน้ำเสียงที่เหมาะสม ไม่เร็วไม่ช้าจนเกินไปชัดถ้อยชัดคำ พูดตรงประเด็น ขณะพูดควรหันหน้าให้ผู้ฟัง เป็นต้น

2. การเป็นผู้ฟังที่ดี เช่น ฟังอย่างตั้งใจและทบทวนสิ่งที่ฟังอย่างมีเหตุผล มีสมาธิในการฟัง เป็นต้น

3. สังเกตอารมณ์ความรู้สึกที่ผู้ป่วยแสดงออกมาทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง

You message

- การสื่อสารที่ใช้สรรพนามขึ้นต้นประโยคเจาะจงไปยังคนที่พูดถึง เช่น แก เธอ คุณ ทำไม
- ผู้พูดไม่สามารถสื่อความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตนเองให้กับผู้ฟังได้อย่างชัดเจน
- ผู้ฟัง มีความลำบากใจที่จะเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้พูด รู้สึกว่าตนเองถูกตำหนิ ถูกดูถูก ถูกวิพากษ์วิจารณ์และถูกบังคับ ถูกตอกย้ำถึงความไม่ดีและเสียคุณค่าใน ตัวเอง

ตัวอย่าง

“แกไปเถลไถลที่ไหนมาถึงได้กลับบ้านช้าขนาดนี้”

“ทำไมเธอถึงมาบอกป้าอาตอนนี้”

“เรื่องง่ายๆแค่นี้ทำไม ทำไมได้”

“ทำไมเธอไม่รู้จักออกกำลังกายบ้าง”

“ทำไมขี้เกียจแบบนี้”

ใช้ You message ทั้ง 2 ฝ่าย
สถานการณ์ : แม่เป็นห่วงที่ลูกกลับบ้านดึก

แม่: “ลูกไปไหนมาเลยเที่ยงคืนแล้วนะ ลูกกลับมาค่ำไป 2 ชม. เชื่อไม่ได้เลยเด็กคนนี้”

(จู่โจมด้วย You message)

ลูกสาว:“ดีนี่ค่ะ พอหนูเหยียบเข้าบ้าน พ่อแม่ก็ตะคอกใส่หนู โดยไม่ฟังคำอธิบายเลย”

(ต่อกลับด้วย You message)

แม่:“ฉันฟังมามากพอแล้วลูกไม่เคยใส่ใจใครนอกจากตัวเอง”

(ปฏิเสธ You message และตอบกลับด้วย You message เช่นกัน

ลูกสาว:“แม่ก็ไม่สนใจใครเหมือนกัน หนูไม่อยากอยู่เลย หนูเบื่อแล้ว แม่เอาแต่ตะคอกหนูไม่เคยให้หนูได้อธิบายเลย”

(ปฏิเสธด้วย You message และยังคงโดน You message ต่อไป)

แม่:“อย่ามาพูดกับพ่อแม่แบบนี้น่ะ ถ้าไม่อย่างนั้นจะงดไม่ให้ออกไปเที่ยวกับเพื่อนทั้งเดือนเลย”

(การสื่อสารจบลงด้วยความแตกหัก)

ตัวอย่าง การใช้ I message แทน You message ฝ่ายหนึ่ง

แม่ : “ ลูกไปไหนมา นี่เลยเที่ยงคืนแล้วนะ ลูกกลับบ้านค่ำไป 2 ชม. เชื่อไม่ได้เลยเด็กคนนี้”(ใช้ You message)

ลูกสาว: “ ให้โอกาสหนูอธิบายว่าเกิดอะไรขึ้นได้ไหมค่ะ” (I message)

แม่: “ไม่ แม่ไม่ฟังคำแก้ตัวของลูกแล้วลูกไม่เคยสนใจใครนอกจากตัวเอง”(ยังคงใช้ You message)

ลูกสาว: “หนูมีเหตุผลที่ดีที่สามารถอธิบายได้ หนูรู้สึกหดหู่มากค่ะ”

(ลูกสาวยังคงใจเย็นและใช้ I message เพื่อให้ สถานการณ์คลี่คลายลง)

แม่: “ตกลงไหนลองเล่ามาซิ”

ลูกสาว:“รถประจำทางเสียค่ะ หนูต้องเดินไปขึ้นรถป้ายถัดไป หนูรู้ว่าพ่อแม่ต้องเป็นห่วงแน่ๆ เลย แต่หนูจะพยายามโทรมาแล้วค่ะ แต่โทรศัพท์โทรศัพท์แบตหมด หนูขอโทษจริงๆ ค่ะ

แม่: “อืม!!! พ่อแม่เชื่ออย่างที่หนูเล่ามา แม่ขอโทษที่พูดไม่ดีใส่หนู แต่แม่เป็นห่วงมากจริงๆ

ลูกสาว : หนูขอโทษค่ะ”

แม่: “แม่ก็ต้องขอโทษหนูด้วยจ๊ะ”

ใช้ I message แทน You message ทั้ง 2 ฝ่าย

สิ่งต่างๆก็จะไปในทิศทางที่แตกต่างไปในทิศทางที่ดี เช่น

แม่ : "แม่เป็นห่วงลูกมากจริงๆเลยเที่ยงคืนแล้วยังไม่รู้ว่าลูกอยู่ที่ไหน"

ลูก : "หนูขอโทษค่ะที่ทำให้เป็นห่วง รถประจำทางเสียค่ะ หนูต้องไปขึ้นรถป้ายถัดไป หนูพยายามโทรเข้ามาบอกป้า แต่ว่าโทรศัพท์ใกล้ๆนั้นก็เสียค่ะ หนูเสียใจจริงๆ"

แม่ : "อืม !!! อย่างน้อยน้ำก็ต้องพยายามโทรเข้ามาบอก สิ่งสำคัญคือ หนูถึงบ้านด้วยความปลอดภัยก็พอแล้ว"

เมื่อใช้ I messages แทน You messages

ลูกสาวจะสามารถสื่อสารได้ถูกต้องและหลีกเลี่ยงการต่อสู้ ไม่มีสิ่งใดการันตีได้ว่าทุกอย่างจะเรียบร้อยและราบรื่นเสมอไป แต่อย่างไรก็ตาม เรายังมีโอกาสที่ดีกว่าในการทำความเข้าใจเมื่อใช้ I messages มากกว่าการกล่าวโทษกันด้วย You message

He or they message

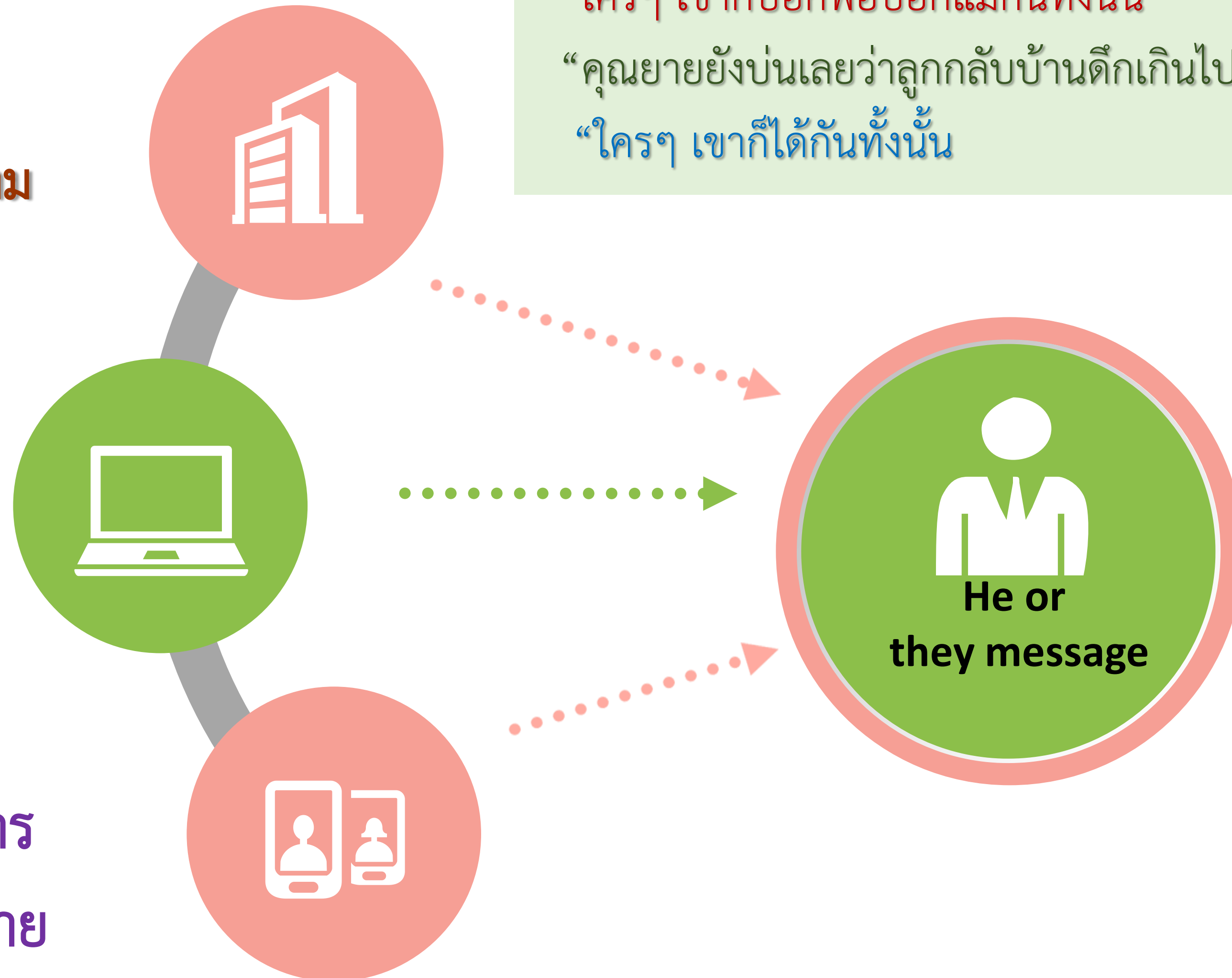
ตัวอย่าง

การสื่อสารใน He or they message
"ใครๆ เขาก็บอกพ่อบอกแม่กันทั้งนั้น"
"คุณยายยังบ่นเลยว่าลูกกลับบ้านดึกเกินไปแล้ว"
"ใครๆ เขาก็ได้กันทั้งนั้น

การสื่อสารที่ผู้พูดอ้างถึงบุคคลที่ 3 ทำให้ไม่สามารถสื่อความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตนเอไปอย่างชัดเจนทำให้

ผู้ฟัง เกิดความรู้สึกถูกเปรียบเทียบ

ผู้ฟัง ไม่เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้พูดและทำให้ตีความหมายผิดได้ง่าย



เทคนิคการสื่อสารทางบวก

มีทัศนคติที่ดีกับกับคู่สนทนา

ทักทาย

. เริ่มต้นจากข้อดีของคู่สนทนา

การประกวดผลิตภัณฑ์ที่ผ่านมา... (ชื่อ) ทำได้ดีมากนะ

. ฟังอย่างตั้งใจ

. สำรวจลงไปในปัญหา

ช่วยเล่าให้พี่ฟังว่าเกิดอะไรขึ้น

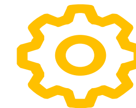
I Message แทน YOU Message

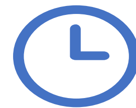
กระตุ้นให้บอกความคิด ความรู้สึก ความต้องการ











ถาม- สะท้อนความรู้สึก

ถามความรู้สึก : "รู้สึกอย่างไรบ้าง เมื่อถูกเพื่อนปฏิเสธ"

สะท้อนความรู้สึก : (ชื่อ) คงเสียใจ ที่ขายของได้น้อย"

ชมบนหลังคา ด่าที่ใต้ถุน

. การกระตุ้นให้เล่าเรื่อง

"วางแผนชีวิตไว้อย่างไรบ้าง ระยะสั้น ระยะยาว"

ตำหนิที่พฤติกรรม มากกว่า ตัวบุคคล

ประคับประคองอารมณ์ (ระบายความรู้สึก การชมเชย

"ครูอยากให้.....เล่าเรื่องที่อาจไม่สบายใจ แต่อาจทำให้เราเข้าใจ เหตุการณ์ดีขึ้น"

ถามความคิดและสะท้อนความคิด

...(เรียกชื่อ) คิดอย่างไร เรื่องนี้...."

ใช้ภาษากาย

กระตุ้นให้คิดด้วยตนเอง

"....คิดว่าปัญหาอยู่ที่ไหน" (ให้คิดสรุปหาสาเหตุของปัญหา)

"แล้ว....จะทำอย่างไรต่อไปดี" (ให้คิดหาทางออก) "ทางออกแบบอื่นละ มีวิธีการอื่นหรือไม่" (ให้หาทางเลือกอื่นๆ ความเป็นไปได้อื่นๆ)

คาดหวังด้านบวก

สรุปและยุติการสนทนา



You message	He or They Message	I message
-ทำไมแกถึงมาบอกแม่เอาตอนนี้	-ใครๆ เขาก็บอกพ่อบอกแม่กันทั้งนั้น	- แม่เป็นห่วงที่ลูกกลับบ้านช้าแม่อยากรู้ว่าเกิดอะไรขึ้น
-แกไปเถลไถลที่ไหนมาถึงได้กลับมาบ้านเอาตอนนี้	-ลูกบ้านไหนๆเขาก็กลับบ้านตรงเวลากันทั้งนั้น	-แม่เป็นห่วงที่ลูกกลับบ้านช้าแม่อยากรู้ว่าเกิดอะไรขึ้น
-เรื่องง่ายๆ แค่นี้ทำไมทำไม่ได้ ”	-ใครๆ เขาก็ทำได้กันทั้งนั้น”	-น้าอยากให้น้องลองพยายามทำอีกครั้ง
-ทำไมเธอถึงมาสาย”	-สมหญิงเขาบ้านอยู่ไกลกว่าเธอยังมายังทันเลย	-ฉันเป็นห่วงที่เธอมาไม่ทัน
-แกไปไหนมาทั้งคืนทำไมกลับเอาป่านนี้ แกนี่เลวมากไปเสเพลทีไหนมา สอนกี่ครั้งกี่หนก็ไม่จำ ดีนะที่แกไม่ถูกตำรวจจับ”	-ลูกบ้านไหนๆเขาก็กลับบ้านเร็วมาช่วยพ่อแม่ทำมาหากิน ส่วนแกเอาแต่เที่ยวเตร่มั่วสุมกับเพื่อนทั้งคืน ดูสิกลับเอาป่านนี้ แกนี่เลวจริงๆ สอนกี่ครั้งกี่หนก็ไม่จำ ดีนะที่แกไม่ถูกตำรวจจับ”	-แม่รู้สึกห่วงและกังวลมากที่ลูกไม่กลับมาบ้านเมื่อคืนเพราะแม่รักลูกแม่อยากให้ลูกกลับบ้านเร็วกว่านี้”



ฝึกปฏิบัติ

You/He or they message

“นัทหายไปไหนมาพ่อโทรหาหลายครั้ง ทำไมไม่รับสายทำอะไรอยู่ไม่รู้จักรับผิดชอบเลยนะ”

“งานง่ายๆแค่นี้ใครๆเขาก็ทำได้ทั้งนั้นทำไมเธอทำไม่ได้ ”

“พวกเธอนี่ใช้ไม่ได้เลยนะ ชอบทะเลาะกันจริงๆ”

“ทำไมเธอขับรถแย่ขนาดนี้ช่วยขับรถให้มันดี ๆ หน่อยได้ไหมเนี่ย”

“ฉันบอกเธอกี่รอบแล้ว ทำไมเธอถึงยังไม่เอาไหน เหลวไหลไม่รับผิดชอบงานแบบนี้”

“แกคบไปได้อย่างไรทำไมไม่ใช้สมองคิดบ้าง”

I-message

“พ่อเป็นห่วงนัทนะเกิดอะไรขึ้น พ่อถึงติดต่อนัทไม่ได้ไหนเล่าให้พ่อฟังหน่อย ”

“พี่เป็นห่วงนะอยากให้เธอมีอนาคตที่ดีมีอาชีพการงานที่ดีอยากให้เธอตั้งใจมากขึ้น”

“พวกเธอมีเรื่องเข้าใจผิดอะไรกันหรือถึงทะเลาะกัน เราอยากให้พวกเธอกลับมารักกันเหมือนเดิม”

“เราเป็นห่วงนะ อยากให้เธอขับรถช้าลงกว่านี้หน่อย เพื่อความปลอดภัยของทุกคน และไม่ผิดกฎหมาย”

“พี่กลัวว่างานจะเสร็จไม่ทันเวลา และอยากให้งานออกมาเนียบที่สุดเพื่อคุณภาพของงานเรา พี่อยากให้เธอตั้งใจทำงานมากกว่านี้หน่อยได้ไหม ”

น้าเป็นห่วงนะที่หนูคบเพื่อนกลุ่มนี้หนูคิดว่าเค้าทำอะไรที่ไม่ถูกต้องไหม แต่น้าคิดว่าใช้ยาเสพติดด นะ”

ฝึกปฏิบัติ(ต่อ)

You/He or they message	I-message
“ทำไมแกพูดเสียงเบานัก คนอื่นๆเขาไม่ได้ยินเลย"	ฉันอยากให้แกพูดเสียงดังขึ้นอีกหน่อย คนที่กำลังฟังจะได้เข้าใจในสิ่งที่แกพูด"
"ทำไมพวกแกทำงานไม่เรียบร้อยเอาเสียเลย”	“พี่เป็นห่วงนะอยากให้เธอมีอนาคตที่ดีมีอาชีพการงานที่ดี อยากให้เธอตั้งใจมากขึ้น”
“ดึกดื่นป่านนี้ทำไมยังไม่นอนอีก”	“พี่คิดว่าเธอควรเข้านอนได้แล้วนะ เพราะพรุ่งนี้ต้องตื่นแต่เช้าไปประชุม
“ทำไมเธอขี้เกียจขนาดนี้ กินอะไรไว้ไม่เคยเก็บล้าง ฉันละเหนื่อยกับเธอจริงๆ”	“ป้าอยากให้สุดหล่อกินแล้วเก็บให้เรียบร้อยจะได้ฝึกความเป็นระเบียบและเป็นที่รักของคนอื่น”

3. การเสริมพลังอำนาจ

การเสริมพลังอำนาจ

กระบวนการให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพ และสร้างแรงจูงใจแก่บุคคล โดยการเพิ่มความแข็งแรง ด้านร่างกาย การจัดสิ่งสนับสนุนทางสังคม และเพิ่มภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเองในทางบวก

หลักการ

- มุ่งที่จะนำเอาจุดแข็งมาใช้เพื่อเติมเต็มจุดอ่อน
- ทุกคนมีศักยภาพในการเรียนรู้และเจริญเติบโต
- มุ่งเน้นทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน
- มีการค้นหาความหวังและเป้าหมายในชีวิตของคนพิการ
- มีการวางแผน ดำเนินการและประเมินผล การดูแลฟื้นฟูสมรรถภาพ ร่วมกันระหว่าง PA กับคนพิการ

ผู้ช่วยคนพิการ ต้องมี

- มีความหวัง
- ให้ความรัก
- ให้กำลังใจ
- ให้โอกาส

กิจกรรม ตัวอย่าง

- กิจกรรมต้นไม้แห่งความสำเร็จ
- กิจกรรม : บินหาฝัน (เป้าหมายชีวิต)

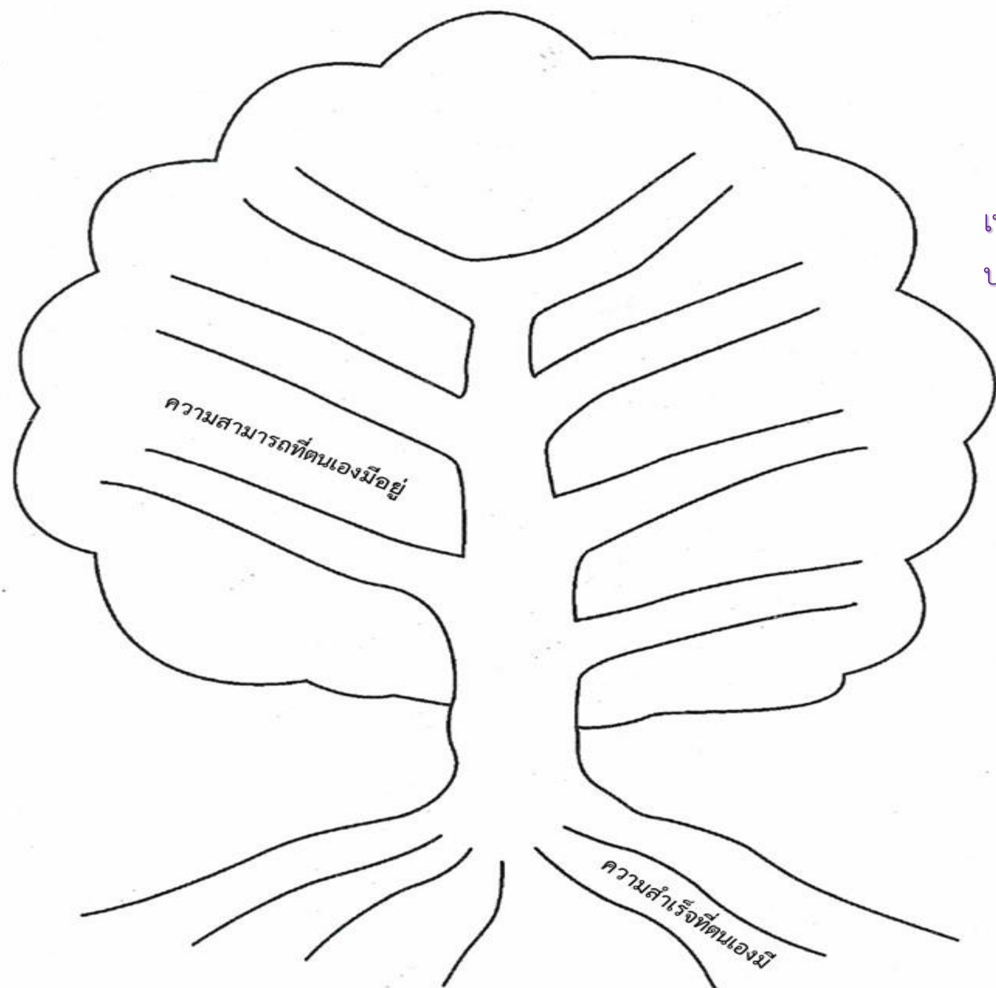
ใบกิจกรรม 1 กิจกรรม:ต้นไม้แห่งความสำเร็จ

ให้สมาชิกเขียนสิ่งต่อไปนี้ลงในภาพต้นไม้

1. เขียนความสามารถที่ตนเองมีอยู่ ลงบริเวณกิ่งไม้
2. ความสำเร็จที่ตนเองมีอยู่ลงในบริเวณรากของต้นไม้
3. เขียนเป้าหมายในชีวิตหรือสิ่งอยากจะประสบความสำเร็จอยู่ลงในบริเวณนอกต้นไม้

ใบความรู้ กิจกรรม : เรื่องต้นไม้แห่งความสำเร็จ

คนเราทุกคนจะมีความสามารถอยู่ในตัวทั้งสิ้น เพียงแต่ถ้ารู้จักที่จะสำรวจความสามารถของตนเองที่มีอยู่นั้น นำออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือนำมาเป็นแนวทางที่จะทำในสิ่งที่คาดหวังไว้ในชีวิต โดยมีความตั้งใจและพยายามที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ จนบรรลุผลสำเร็จ ผลที่ตามมาก็คือ เกิดความภาคภูมิใจในความสามารถ ความมีคุณค่าของตนเอง และจะเป็นกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหาอุปสรรคในอนาคตต่อไป



เป้าหมายในชีวิตหรือสิ่งอยากจะประสบความสำเร็จ

1. ความสามารถที่ตนเองมีอยู่

....

....

....

....

2. ความสำเร็จที่ตนเองเคยมี

....

....

....

....

3. เป้าหมายในชีวิตหรือสิ่งอยากจะประสบความสำเร็จ

....

....

....

....

....

กิจกรรม : บินหาฝัน (เป้าหมายชีวิต)

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1.ให้สมาชิกเขียนเล่าเรื่องเกี่ยวกับนกซึ่งเป็นตัวแทนของสมาชิก นกตัวนี้ ชื่อนกอะไร กำลังจะบินไปไหนลงในใบงานบินหาฝัน

2. ให้สมาชิกพูดคุยตามประเด็น คนเราต้องมีความหวังและเป้าหมายในชีวิตหรือไม่ เพราะเหตุใด

3. ให้สมาชิกกลุ่มแต่ละคนเขียน ความหวัง เป้าหมายชีวิตของตนเอง ขณะนี้คืออะไร

4. ให้สมาชิกคนเขียนจะทำอย่างไรจึงจะทำให้เป้าหมายชีวิตของตนเองประสบความสำเร็จไปบนก้อนเมฆก้อนที่ 1,2,3 ในใบงานบินหาฝัน

5. ให้สมาชิก เล่าเรื่อง ตามใบงานบินหาฝันให้เพื่อนในกลุ่มฟัง

6. ให้สมาชิกช่วยกันสำรวจดูว่าอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางเป้าหมายชีวิตของคืออะไร และแนวทางในการแก้ไขอุปสรรคนั้นๆ ทำได้อย่างไร

7. สรุปตามใบความรู้

ใบงานบินหาฝัน

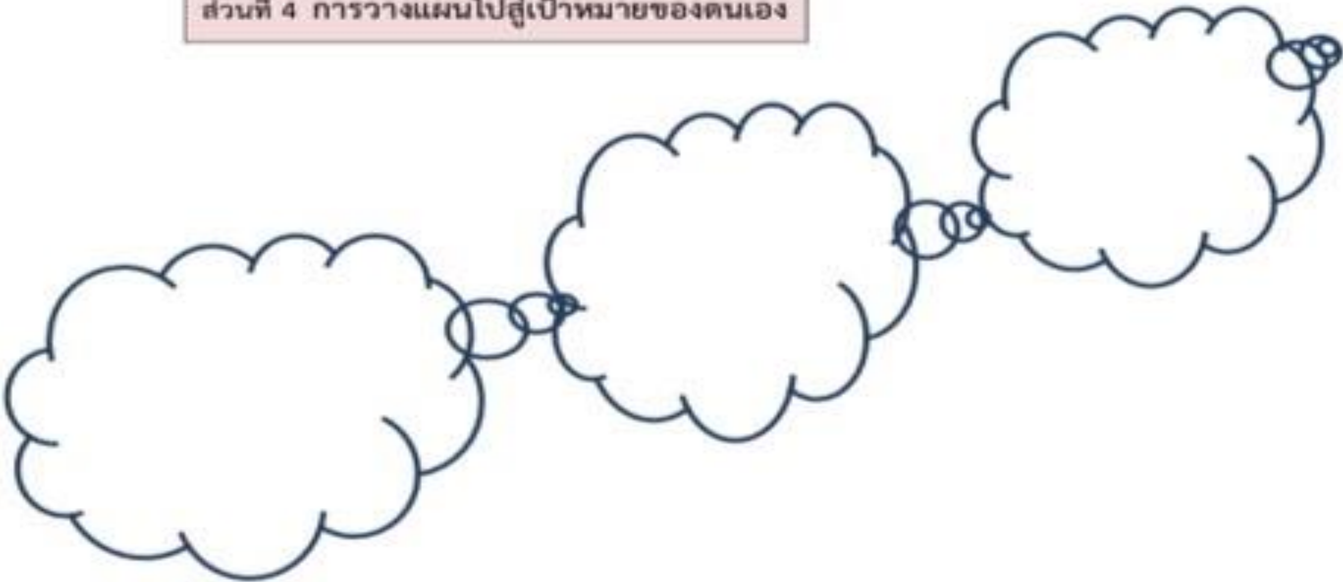
ส่วนที่ 1 นกชื่อ..............................

ส่วนที่ 2

กำลังจะบินไปไหน..

....

ส่วนที่ 4 การวางแผนไปสู่เป้าหมายของตนเอง



ส่วนที่ 3 เป้าหมายในชีวิตของฉัน

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

ใบงานการเสริมคุณค่าในตนเอง

1. ความสามารถที่ตนเองมีอยู่

....

....

2. ความสำเร็จที่ตนเองเคยมี

....

....

3. เป้าหมายในชีวิตหรือสิ่งอยากจะประสบความสำเร็จ

....

4.จะทำอย่างไรจึงจะทำให้เป้าหมายในชีวิตของตนเองประสบความสำเร็จ

1...

2...

3...

ใบความรู้ กิจกรรมบินหาฝัน เรื่องเป้าหมายชีวิต

คนเราทุกคนย่อมต้องการมีเป้าหมายในชีวิต แต่ความเป็นจริงบางครั้งเราไม่สมารถไปถึงเป้าหมายที่เราตั้งใจเอาไว้ เนื่องจากมีปัญหาอุปสรรคเข้ามาในชีวิตมากมาย แต่อย่างไรก็ตามปัญหาอุปสรรคในชีวิตสามารถแก้ไขได้

ชีวิตเป็นของเรา ดังนั้นเราต้องมีความหวัง และเป็นผู้กำหนดเป้าหมายในชีวิตด้วยตัวของเราเอง ถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นควรให้โอกาสตนเองในการแก้ไขความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยการนำเอาความผิดพลาดนั้นมาเป็นบทเรียนในการที่จะเริ่มต้นชีวิตใหม่ เช่น หกล้มเราสามารถลุกขึ้นมายืนได้ ถึงแม้ว่าการหกล้มจะทำให้เราเจ็บปวด เราสามารถนำเอาความเจ็บปวดมาเป็นบทเรียนทำให้เราไม่เดิน หกล้มอีก

จบการนำเสนอ